

ABSTRAKS

Ainurrohmah *Strategi PT. Noor Abika Tour Travel dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima pada Calon Jama'ah Haji Plus*

PT. Noor Abika Tour Travel adalah sebagai biro perjalanan pariwisata Islam yang merupakan bagian dari masyarakat dan berkewajiban untuk ikut membantu pemerintah dalam memberikan bimbingan ibadah haji kepada para calon jama'ah haji. Oleh karena itu diperlukan adanya suatu strategi supaya pelayanan bimbingan ibadah haji agar dapat memuaskan para calon jama'ah haji. Strategi yang dikembangkan oleh PT. Noor Abika Tour Travel bertujuan menjamin tercapainya tujuan yang telah ditetapkan dan akan menumbuhkan citra (*image*) profesionalisme dikalangan masyarakat (khususnya calon jama'ah haji) yang membutuhkan jasa Strategi PT. Noor Abika Tour.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Untuk mengetahui perencanaan pelayanan yang di lakukan oleh Pt. Noor Abika Tour Travel. (2) untuk mengetahui penerapan pelayanan yang di lakukan PT. Noor Abika Tour Travel (3) untuk mengetahui evaluasi pelayanan yang dilakukan oleh PT. Noor Abika Tour Travel.

Penelitian ini bertolak dari pemikiran bahwa strategi pelayanan merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam sebuah perusahaan. Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang terjadi adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif yang mengambil lokasi PT. Noor Abika Tour Travel dengan menggunakan pendekatan diskriptif. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian menunjukkan (I) Proses Perencanaan Pelayanan PT. Noor Abika Tour menggunakan strategi manajemen yang meliputi (1) strategi pengembangan produk (2) strategi penerapan harga dan (3) strategi pengembangan pasar. (II) Penerapan Pelayanan PT. Noor Abika Tour Travel adalah memberikan apa yang dibutuhkan oleh para jamaah haji selama mereka menjalankan ibadah haji baik ketika masih di tanah air maupun di tanah suci (III) Evaluasi Pelayanan PT. Noor Abika Tour Travel bahwa dalam evaluasi pelayanan haji menghasilkan pelayanan yang di kategorikan memuaskan atas apa yang diinginkan jamaah baik di tanah air maupun di tanah suci hingga pulang ke tanah air.